

ABSTRAK

GAMBARAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI BALAI PENGOBATAN PUSKESMAS PADASUKA KODYA BANDUNG TAHUN 2004

Poppi Iramaya, 2005. Pembimbing : Felix Kasim, dr. M.Kes.

Latar belakang dari penelitian ini adalah Puskesmas Padasuka sebagai unit organisasi pelayanan kesehatan yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sekitar mengharuskan semua yang terlibat didalamnya dapat memberikan pelayanan secara profesional, berkualitas dan memuaskan, sehingga dapat bersaing, bertahan dan dapat terus berkembang di masa yang akan datang. Untuk dapat melaksanakan semua itu, faktor-faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap pelayanan BP di Puskesmas Padasuka?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di BP Puskesmas Padasuka.

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif, dengan rancangan penelitian berupa *cross sectional*, tehnik pengumpulan data dengan cara survey menggunakan kuesioner dan respondennya ialah pasien yang datang berobat ke BP Puskesmas Padasuka Bandung pada tanggal 15-20 Oktober 2004.

Hasil penelitian didapatkan dari hasil survey terhadap 80 responden, maka setelah dilakukan analisa data didapatkan hasil sebanyak 42,5% responden menyatakan alasan berobat ke BP Puskesmas Padasuka karena biayanya yang murah, 36,25% menyatakan karena dekat, 92,5% responden merasa lokasi BP strategis sehingga mudah dijangkau dan hanya 7,5% merasa lokasi BP tidak strategis, 53,75% responden merasa cukup puas dan 40% merasa puas dengan sarana dan prasarana yang ada, 46,25% responden merasa puas dan 30% merasa cukup puas dengan pelayanan dari petugas BP, 46,25% responden merasa biaya pengobatan sesuai dengan hasilnya dan 40% responden merasa cukup sesuai.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan BP Puskesmas Padasuka sudah cukup baik. Hampir seluruh responden merasa puas dengan keberadaan BP Puskesmas Padasuka tidak saja dari segi pelayanan tapi juga alasan kepercayaan, lokasi, jarak, sarana & prasarana juga biaya & hasil pengobatan.

Penulis menyarankan agar seluruh pihak yang berhubungan dengan BP Puskesmas Padasuka untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang pada saat ini sudah dinilai baik oleh pengunjung

ABSTRACT

DESCRIPTION FACTORS THAT INFLUENCE VISITOR'S SATISFACTION TO CLINICAL CENTER SERVICE AT PUSKESMAS PADASUKA BANDUNG MUNICIPAL YEAR 2004

Poppi Iramaya, 2005. Tutor : Felix Kasim, dr. M.Kes.

Background of this study was Puskesmas Padasuka as an health organization provider achieving supervision and health service to surrounding community ought to all involved personal to give professional, excellence and satisfactory service, thus can compete, struggle and developed in the future. To perform all this task, what factors influence the visitor's satisfaction to clinical center service at Puskemas Padasuka?

The goals of this study was to describe factors that influence satisfactory of visitors to clinical center service at Puskesmas Padasuka.

The methods of this study was descriptive, using cross sectional, data collected with questionnaire survey technique, the respondents was the visitors of clinical center at Puskesmas Padasuka from October 15th to 20th, 2004.

From survey result to 80 responder, hence after analyze with all data confirmed 42,5% responder announce reason visiting clinical center (CC) at Puskesmas Padasuka was low cost, 36,25% location was near, 92,5% announce the CC location was strategic and easy to reach and only 7,5% feel the location was not strategic, 53,7% responder feel very satisfied and 30% feel satisfied by service conducted by CC personnel, 46,5% responder feel the payment very suitable and 40% responder feel suitable with result.

Conclusion of this study, that the quality of Puskesmas Padasuka CC is good enough. Almost all responder feel satisfied with existence of Puskesmas Padasuka CC, not only from service side but by trust, location, distance, equipment, cost and result.

The author suggests all personnel connected with Puskesmas Padasuka CC to keep up and improve service quality which currently reviewed best from visitor

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR DIAGRAM	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
1.5 Kerangka Pemikiran	4
1.6 Metodologi	4
1.7 Lokasi dan Waktu	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Puskesmas.....	6
2.1.1 Pengertian Puskesmas.....	6
2.1.2 Wilayah Kerja Puskesmas.....	6
2.1.3 Fungsi Puskesmas.....	7
2.1.4 Usaha-usaha Pokok Puskesmas.....	7
2.2 Pelayanan Rawat Jalan.....	8
2.2.1 Batasan.....	8
2.2.2 Menjaga Mutu Rawat Jalan.....	11
2.3 Balai Pengobatan (BP).....	12
2.3.1 Upaya Pengobatan.....	12
2.3.1 Tujuan Pengobatan di BP.....	13

2.3.2 Kegiatan Pengobatan di BP.....	13
2.4 Pengertian Kualitas.....	18
2.4.1 Karakteristik Fungsional Kualitas.....	20
2.4.2 Dimensi Kualitas.....	20
2.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5.1 Harapan Pelanggan.....	22
2.5.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Kerangka Pemikiran.....	23
3.2 Metode Penelitian.....	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4 Instrumen Penelitian.....	24
3.5 Populasi Penelitian.....	24
3.6 Sampel Penelitian.....	24
3.7 Analisa Data.....	25
3.7.1 Identitas Responden.....	25
3.7.2 Evaluasi Alasan dan Kepercayaan Berobat ke BP Puskesmas Padasuka.....	25
3.7.3 Evaluasi Lokasi dan Jarak.....	25
3.7.4 Evaluasi Sarana dan Prasarana.....	25
3.7.5 Evaluasi Pelayanan.....	26
3.7.6 Evaluasi Hasil dan Biaya Pengobatan.....	26
3.8 Pengolahan Data.....	26
3.9 Penyajian Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	27
4.2 Hasil Penelitian.....	28
4.2.1 Data Sekunder.....	28
4.2.2 Data Primer.....	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	48

5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	50
RIWAYAT HIDUP.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Ketenagaan BP Puskesmas Padasuka Bandung.....	28
Tabel 4.2	Data fisik Puskesmas.....	28
Tabel 4.3	Data Pasien Periode Januari-September 2004.....	29
Tabel 4.4	Tabel Distribusi Umur Responden.....	29
Tabel 4.5	Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	30
Tabel 4.6	Distribusi Pendidikan Responden.....	31
Tabel 4.7	Distribusi Pekerjaan Responden.....	31
Tabel 4.8	Distribusi Penghasilan Perbulan Responden.....	32
Tabel 4.9	Distribusi Alasan dan Kepercayaan Responden Berobat ke BP Puskesmas Padasuka Bandung.....	32
Tabel 4.10	Distribusi Kepercayaan Responden Datang ke BP Puskesmas Padasuka Bahwa Sakitnya Dapat diatasi Dengan Baik.....	33
Tabel 4.11	Distribusi Kepercayaan Responden Terhadap Dokter dan Karyawan BP Puskesmas Padasuka Akan Memberikan Pelayanan Yang Terbaik dan Profesional.....	34
Tabel 4.12	Distribusi Jarak Rumah Responden dengan BP Puskesmas Padasuka.....	34
Tabel 4.13	Distribusi Letak BP Puskesmas Padasuka.....	34
Tabel 4.14	Distribusi Alasan Responden Menyatakan Letak BP Puskesmas Padasuka Mudah Dijangkau.....	35
Tabel 4.15	Distribusi Alasan Responden Menyatakan Letak BP Puskesmas Padasuka Tidak Mudah Dijangkau.....	36
Tabel 4.16	Distribusi Jenis Transportasi Yang Biasa Digunakan Responden Jika Mengunjungi BP Puskesmas Padasuka.....	37
Tabel 4.17	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Kebersihan & Kenyamanan Ruang Tunggu BP Puskesmas Padasuka.....	38
Tabel 4.18	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Kebersihan & Kenyamanan Ruangan BP/ Periksa di BP Puskesmas	

	Padasuka.....	39
Tabel 4.19	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Kelengkapan Fasilitas Kesehatan di BP Puskesmas Padasuka.....	39
Tabel 4.20	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan di BP Puskesmas Padasuka.....	40
Tabel 4.21	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Ketelitian Pemeriksaan Dokter dan Tenaga Kesehatan di BP Puskesmas Padasuka.....	41
Tabel 4.22	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Keramahan Dokter, Tenaga Kesehatan dan Petugas BP Puskesmas Padasuka.....	42
Tabel 4.23	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Penyuluhan dan Nasihat yang diberikan oleh Dokter dan Tenaga Kesehatan....	43
Tabel 4.24	Distribusi Penyakit yang Menyerang Responden Saat Mengunjungi BP Puskesmas Padasuka.....	44
Tabel 4.25	Distribusi Sudah atau Belum Pernahnya Responden Datang Berobat ke BP Puskesmas Padasuka.....	44
Tabel 4.26	Distribusi Kesembuhan Responden.....	45
Tabel 4.27	Distribusi Kunjungan Ulang Responden yang Merasa Tidak Langsung Sembuh Dalam Sekali Berobat.....	46
Tabel 4.28	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Biaya Pengobatan di BP Puskesmas Padasuka.....	46
Tabel 4.29	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Kesesuaian antara Biaya yang Dikeluarkan untuk Pengobatan dengan Hasil yang Didapat.....	47

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Kerangka Pemikiran	4
Diagram 3.1 Kerangka Pemikiran	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Distribusi Responden	50
Lampiran 2. Kuesioner.....	52
Lampiran 3. Peta Wilayah	58